اگر اس دستاویز اور اس کے انگریزی / چینی تبدیل صورت کے درمیان کوئی متضاد یا تنازعات موجود ہیں تو انگریزی / چینی تبدیل صورت فوقیت رکھے گا

صارفین سے منصفانہ برتاؤ کا چارٹر

صارف کا بھروسہ اور اعتماد بینکوں کی پائیدار ترقی کے لئے ایک بنیاد کی حیثیت رکھتے ہیں، جو جواب میں بینکاری استحکام کو فروغ دیتے ہیں اور ایشیا کے نمایاں ترین بین الاقوامی مالیاتی مرکز کے طور پر ہانگ کانگ کی حیثیت کو مستحکم بنانے میں مدد کرتے ہیں۔ صارفین کا بھروسہ اور اعتماد حاصل کرنے اور برقرار رکھنے کے لئے، بینکوں کو صارفین کے ساتھ تعلقات کے تمام مراحل میں **منصفانہ برتاؤ** کرنا چاہئے۔

صارفین کے ساتھ منصفانہ برتاؤ کا چارٹر (چارٹر) ، جسے مقامی طور پر اور بیرون ملک بینکاری مشقوں اور مالیاتی صارف تحفظ G20کے اچھے اعلی سطح کے اصولوں سے تیار کیا گیا[1] ہے ، ہانگ کانگ کے بینکوں کی جانب سے صارفین سے منصفانہ برتاؤ کے اصول کی تائید اور عمل درآمد کرنے کے لئے ایک عزم ہے۔ چارٹر بنیادی طور پر خوردہ فروش صارفین کے لئے مقصود ہے اور اسے موجودہ قانون یا قواعد و ضوابط یا بینکوں اور ان کے صارفین کے درمیان موجودہ شرائط و ضوابط کو مکمل کرنے، نہ کہ تبدیل کرنے، کے لئے بنایا کیا گیا ہے۔

اصول

چارٹر پر دستخط کنندگان مندرجہ ذیل اصولوں کی تائید کرنے اور نافذ کرنے کا عہد کرتے ہیں

1.بینکاری کی خدمات اور مصنوعات کو صارفین کی ضروریات کو پورا کرنے کے لئے بنایا جانا چاہئے۔ بینکوں کو صارفین کو خدمات، مشورہ یا مصنوعات کی پیشکش کرنے سے قبل ان کی مالیاتی صلاحیتوں اور ضروریات کا اندازہ لگانا چاہئے۔ مشورہ کی فراہمی یا مالیاتی مصنوعات کی فروخت میں صارفین کے مفاد کو مدنظر رکھا جانا چاہئیے، ان کے پروفائلز کے حوالے سے اور سوال کردہ بینکاری کی خدمات یا مصنوعات کی پیچیدگی کے بارے میں غور کرنا چاہئے۔

2.بینکوں کو صارفین پر لاگو کسی بھی فیسوں، کمیشن یا چارجز سمیت، کلیدی خصوصیات، خطرات اور مصنوعات کی شرائط کا واضح طور پر تعین اور وضاحت کرنی چاہیئے۔

---

[1] چارٹر اعلٰی سطح کے اصولوں کا تعین کرتا ہے اور اصولوں کے نفاذ کی تائید کرنے کے لئے کچھ عمومی مثالوں کا اجراء کرنے کے حوالے سے بینکوں اور ہانگ کانگ مالیاتی حکام کے درمیان مزید بات چیت کی جائے گی۔

فروخت کے لمحہ سے پہلے، اس دوران، اور اس کے بعد صارفین کو مناسب معلومات فراہم کی جانی چاہئے۔

3.صارفین کے لئے ڈیزائن کردہ تمام تشہیراتی مندرجات اور معلومات کو درست اور قابل فہم ہونا چاہئے۔ گمراہ کن نمائندگی یا مارکیٹنگ کے طریقوں سے بچنا چاہئے۔

4.بینکوں کو دعوے جمع کرانے، شکایات کرنے، ازالہ تلاش کرنے کے لئے صارفین کو مناسب چینلز فراہم کرنے چاہئے، اور بینکوں کو تبدیل کرنے کے لئے صارفین پر غیرمناسب رکاوٹوں کو لاگو نہیں کرنا چاہئے۔

5.ہانگ کانگ میں موجود بینک جو بڑے پیمانے پر خوردہ مارکیٹ میں ملوث ہیں، کو عوام کے اراکین کو قابل زدپذیر گروپوں کی ضروریات پر خصوصی توجہ دیتے ہوئے، بنیادی بینکاری کی خدمات تک مناسب رسائی فراہم کرنی چاہئے۔ یہ تسلیم کرتے ہوئے کہ صارفین خود اپنی ذمہ داریاں رکھتے ہیں، بینکوں کو مالیاتی خواندگی کو فروغ دینے کے لئے حکومت ، انتظامی اداروں اور مالیاتی تعلیم میں اسٹیک ہولڈرز کے ساتھ شامل ہونا چاہئے۔__